

Algemene voorwaarden

1 IDENTIFICATIE VAN DE VERKOPER

Lagardère Travel Retail Belgium nv/sa, met maatschappelijke zetel te 1820 Steenokkerzeel, Vliegveld 132a, geregistreerd in het Belgische Rechtspersonenregister onder het nummer 0424.748.350 (hierna de "Verkoper").

2 ALGEMEEN

2.1 Deze Algemene verkoopsvoorwaarden (hierna de "Voorwaarden"), samen met de documenten waarnaar wordt verwezen in die Voorwaarden, regelen de manier waarop de Verkoper de Producten (hierna de "Producten") vermeld op de website <https://shop.brusselsairport.be> (hierna de "Website") levert.

De Passagier (hierna de "Passagier") waarnaar in deze Voorwaarden wordt verwezen, is elke persoon met een geldige boeking voor een vlucht met vertrek uit of aankomst in Brussels Airport (IATA airport code: BRU), hierna de "Luchthaven" genoemd. Door een van de Producten vermeld op de Website te bestellen (hierna de "Bestelling"), komt de Passagier overeen dat hij volledig gebonden is door deze Voorwaarden en de documenten waarnaar in deze Voorwaarden wordt verwezen.

De Passagier heeft kennisgenomen dat het verkoopcontract in relatie tot het aangekochte Product via de website, afgesloten wordt tussen de Verkoper en de Passagier en dat Brussels Airport Company NV niet deel uitmaakt van deze overeenkomst. Bij gevolg erkent de Passagier dat voor vragen en/of klachten met betrekking tot het aangekochte product, de Passagier contact dient op te nemen met de Verkoper. De Passagier erkent dat Brussels Airport Company NV op geen enkele manier aansprakelijk is.

2.2 De Verkoper heeft het recht om deze Voorwaarden te wijzigen. Die wijzigingen gelden voor Bestellingen die worden geplaatst na de wijzigingen. Bijgevolg wordt de Passagier aangeraden om een kopie van deze Voorwaarden op te slaan of af te drukken vóór elke Bestelling die hij plaatst. Deze Voorwaarden werden laatst gewijzigd op 25-06-2018.

3 TOEGANG TOT DE E-SHOP

3.1 De toegang tot de Website is openbaar en toegankelijk voor elke bezoeker. Het plaatsen van een bestelling op de Website is echter voorbehouden voor Passagiers die al een vliegticket van of naar een van de Luchthaven, zoals vermeld in sectie 2 van de huidige Algemene Voorwaarden.

Ongeacht het moment waarop de Passagier de Website bezoekt, kan een Bestelling alleen worden geplaatst nadat de Passagier de vereiste persoonlijke gegevens heeft ingevuld, zoals – onder meer - naam, voornaam, e-mailadres, het boekingsnummer ontvangen bij aankoop van het vliegticket (hierna de "Toegangscodes"), het vluchtnummer, de luchtvaartmaatschappij, de vertrekplaats, de bestemming en de datum van de vlucht.

De Verkoper behoudt evenwel het recht om naar eigen goeddunken elke service of gebruik van de Website op elk moment en om welke reden dan ook te weigeren.

3.2 Door een Bestelling via de Website te plaatsen, garandeert de Passagier dat:

- hij juridisch bekwaam is om bindende contracten te sluiten;
- hij niet door dwingend recht of wetten van openbare orde (van zijn land) uitgesloten is van aankoop van het Product;
- hij minstens 18 jaar oud is;
- hij in het bezit is van een geldig vliegtuigticket van of naar een van de Luchthavens, zoals vermeld in sectie 2 van de huidige Algemene Voorwaarden;
- hij niet van plan is sommige Producten door te verkopen en dat ook niet zal doen.

De Verkoper heeft bijgevolg het recht om de Bestelling te weigeren of te annuleren als hij redenen heeft om te vermoeden dat de Passagier niet voldoet aan de bovenvermelde voorwaarden. In elk geval wijst de Verkoper elke aansprakelijkheid af als de Passagier over een van die elementen heeft gelogen of onvolledige informatie heeft verstrekt.

3.3 De Passagier zal alle redelijke inspanningen doen om het illegale gebruik van de Toegangscode te vermijden. Hij zal in het bijzonder garanderen dat iedereen die hij het recht geeft om zijn Toegangscode te gebruiken, deze Voorwaarden zal naleven. De Passagier is aansprakelijk voor schade die wordt veroorzaakt door het gebruik van zijn Toegangscode of door het gebruik van zijn Toegangscode door een onbevoegde persoon. De Verkoper wijst elke aansprakelijkheid af in geval van misbruik of ongeldig gebruik van de Toegangscode.

3.4 Hoewel de Verkoper redelijke inspanningen levert om de Website toegankelijk te houden, kan de Website af en toe niet beschikbaar zijn. De Passagier begrijpt en stemt ermee in dat er onderbrekingen kunnen zijn in de toegang tot de Website wegens omstandigheden zowel binnen als buiten de invloedssfeer van de Verkoper.

4 BESTELLEN OP DE E-SHOP & ONLINE BETALEN

4.1 De Producten beschikbaar voor verkoop zijn de producten die op de Website worden weergegeven zolang de voorraad strekt. De Verkoper zal alle redelijke inspanningen leveren om de beschikbaarheid van de Producten op de Website in real time weer te geven.

Onverminderd Artikel 7 van deze Voorwaarden en de strikte naleving van de douanerechten is het aantal Producten dat de Passagier mag bestellen, beperkt tot:

- 10 producten van de categorie "Alcohol", ongeacht de inhoud;
- 12 producten van de categorie "Parfums en Cosmetica", ongeacht de inhoud of de grootte;

Deze beperkingen zijn afhankelijk van het type Producten en kunnen soms veranderen.

Hoewel er geen beperkingen zijn voor andere categorieën, wordt de Passagier op de hoogte gebracht dat de producten die op de Website worden verkocht alleen voor privégebruik bestemd zijn. De Passagier mag ze alleen bestellen in hoeveelheden voor huishoudelijk gebruik.

4.2 Bestellingen moeten worden geplaatst:

- maximum 15 dagen voor de vluchtdatum (met vertrek of aankomst op Brussels Airport);
- en minimum 24 uur voor de vluchtdatum (met vertrek of aankomst op Brussels Airport).

Een werkdag is elke dag van maandag tot en met vrijdag, behalve officiële feestdagen in België.

4.3 De Bestelling wordt online betaald met een kredietkaart (verwerkt door een betaalserviceprovider).

De Passagier voert de betaling uit zodra de Bestelling op de Website wordt bevestigd.

Betaling bij levering wordt niet aanvaard.

De Verkoper is in geen geval aansprakelijk voor de manier waarop de betaalserviceprovider de betalingen en de persoonlijke gegevens van de Passagier verwerkt.

4.4 Zodra de Passagier de Bestelling heeft gevalideerd en betaald, ontvangt de Passagier een bevestigings-e-mail voor de Bestelling (hierna de "Bestelbevestiging"). De verkoop is definitief zodra de passagier de Bestelbevestiging ontvangt.

4.5 De Bestelbevestiging vermeldt onder meer:

- de identificatie van de Verkoper;
- de prijs van de bestelde Producten;
- een beschrijving van de bestelde Producten;
- de betaalmethode gebruikt door de Passagier;
- het factuuradres van de Passagier;
- de vluchtgegevens die door de Passagier werden verstrekt;
- de wijze van levering gekozen door de Passagier;
- de plaats waar de levering wordt uitgevoerd en nuttige informatie over het afhaalpunt zoals de openingsuren en de ligging.

5 BESCHRIJVING VAN DE TE LEVEREN PRODUCTEN

De te leveren Producten zijn de Producten zoals beschreven in de Bestelbevestiging. Het is echter mogelijk dat het(de) geleverde Product(en) licht afwijken van de bestelde Producten. Die wijzigingen mogen alleen betrekking hebben op niet essentiële kenmerken van bestelde Producten (bijv. de kleur van de verpakking, de vorm van een parfurflesje, het wijnjaar van een fles wijn). De Verkoper beschrijft de producten steeds te goeder trouw. De afbeeldingen op de Website hebben echter geen contractuele waarde. De Verkoper aanvaardt geen enkele

aansprakelijkheid voor eventuele fouten in de productomschrijvingen. Als de fouten schriftelijk ter kennis gebracht werden, zal de Verkoper het nodige doen, binnen de mate van het mogelijke en met de beschikbare middelen, om de fouten zo snel mogelijk recht te zetten.

6 PRIJZEN

6.1 Verkoopprijzen zijn de prijzen vermeld op de Website op het moment dat de Passagier zijn Bestelling valideert en die vermeld worden op de Bestelbevestiging.

De prijzen worden vermeld in EURO en omvatten alle (mogelijke) toepasselijke belastingen, als die er zijn. Bij de prijsberekening wordt er rekening gehouden met de toepasselijke douanevoorschriften en daardoor kunnen de prijzen soms verschillen.

7 DOUANEVOORSCHRIFTEN

7.1 De aandacht van de Passagier wordt erop gevestigd dat hij de eindverantwoordelijkheid draagt voor alle mogelijke douanevoorschriften die van toepassing zijn voor de aankoop van de Producten. De Passagier moet vooral letten op de volgens de douanevoorschriften maximaal toegelaten hoeveelheden voor tabak en alcoholhoudende producten.

Binnen de EU worden er geen invoerrechten aangerekend. Buiten de EU moet de Passagier eventuele invoerrechten op zijn aankoop betalen. De Passagier wordt bijgevolg aangeraden om de douanevoorschriften te controleren van het land waarnaar hij reist.

7.2 De Verkoper is niet aansprakelijk voor pakketten die aan de grens worden geweigerd wegens douanevoorschriften, interne voorschriften en het intern beleid van luchtvaartmaatschappijen.

8 LEVERING VAN BESTELLINGEN

8.1 Beschikbaarheid van het(de) bestelde Product(en):

De Verkoper implementeerde een controle zodat op de Website alleen Producten worden aangeboden die beschikbaar zijn op het moment dat de Passagier zijn bestelling plaatst. Het is echter mogelijk dat sommige Producten niet meer in voorraad zijn als de Bestelling van de Passagier wordt klaargemaakt en dus niet aan de Passagier kunnen worden geleverd. In dat geval zal de Verkoper de Passagier proactief op de hoogte brengen van het(de) ontbrekende Product(en) en dat(die) ontbrekende Product(en) terugbetalen met dezelfde betaalmethode als de Passagier gebruikte voor de oorspronkelijke transactie als de Passagier de pick-up bij aankomst heeft gekozen. Als de Passagier de pick-up bij vertrek heeft gekozen, zal de Verkoper het ontbrekende Product(en) direct aan de kassa terugbetalen.

8.2 Leveringsmogelijkheden:

8.2.1 Afhalen op de luchthaven van vertrek, op Brussels Airport

8.2.1.1 De Passagier kan kiezen voor levering van zijn Bestelling op de luchthaven van vertrek voor zover hij een geldig ticket heeft voor een vlucht die vertrekt vanuit Brussels Airport (BRU). De levering zal in de Walkthrough van Terminal A (voor Schengen vluchten) of in de Walkthrough van Terminal B (voor niet-Schengen vluchten) plaatsvinden.

8.2.1.2 Als de Passagier koos voor levering bij vertrek uit een van de Luchthavens wordt de verplichting van de Verkoper om het(de) Product(en) te leveren als voldaan beschouwd zodra de Passagier het leveringsbewijs heeft ondertekend dat hem werd aangeboden door een personeelslid van het afhaalpunt. In het afhaalpunt toont de Passagier een (papieren of elektronische) kopie van de Bestelbevestiging en een geldige instapkaart (conform de vluchtgegevens die hij verstrekte bij de Bestelling op de Website) om zijn Bestelling af te halen.

8.2.1.3 De Passagier wordt op de hoogte gebracht dat zijn Bestelling wordt geleverd in (een) genummerde, verzegelde plastic zak(ken). Voor de veiligheid en om te voldoen aan de douanevoorschriften mag(mogen) de verzegelde plastic zak(ken) pas worden geopend zodra de Passagier de veiligheidszone van de luchthaven van aankomst heeft verlaten. De Verkoper is niet aansprakelijk voor ongemakken die de Passagier ondervindt als hij deze veiligheids- en douanevoorschriften niet naleeft.

8.2.1.4 Zodra de Passagier zijn Bestelling in ontvangst neemt, moet hij onmiddellijk controleren of het(de) geleverde Product(en) overeenstemt(overeenstemmen) met het(de) bestelde Product(en) zonder de verzegelde plastic zak met het(de) Product(en) te openen. Als het(de) geleverde Product(en) niet overeenstemt(overeenstemmen) met de Bestelling of als een Product ontbreekt, moet de Passagier dat onmiddellijk melden aan een personeelslid van het afhaalpunt. In beide gevallen vult het personeelslid van het afhaalpunt een claim in (na vergelijking met de Bestelbevestiging en het verkoopoverzicht in de zak) en dient de passagier in overeenstemming met de van toepassing zijnde procedures zoals beschreven in hoofdstuk 9 van deze Voorwaarden te handelen.

8.2.1.5 De Passagier kan de levering van zijn Bestelling volledig of gedeeltelijk weigeren of aanvaarden. De Passagier wordt ervan op de hoogte gebracht dat omwille van douane- en veiligheidsvoorschriften de verzegelde plastic zak die de Producten bevat, verzegeld moet blijven tot de Passagier de veiligheidszone op de luchthaven van aankomst heeft verlaten.

8.2.1.6 Als de Passagier de levering weigert of als hij een levering met (een) ontbrekend(e) Product(en) aanvaardt, betaalt de Verkoper de Passagier de prijs van het(de) niet geleverde Product(en) zonder onnodig uitstel terug met dezelfde betaalmethode als de Passagier gebruikte voor de oorspronkelijke transactie.

8.2.1.7 Als de Passagier de levering met (een) Product(en) dat(die) afwijkt(afwijken) van zijn bestelling heeft aanvaard, stuurt de Passagier het(de) verkeerd geleverde Product(en) terug naar de Verkoper conform de procedure die door de Verkoper werd bepaald. Bij ontvangst van het(de) verkeerd geleverde Product(en) betaalt de Verkoper de Passagier het bedrag van het(de) Producten dat(die) werd(en) besteld maar niet geleverd zonder onnodig uitstel terug met dezelfde betaalmethode als de Passagier gebruikte voor de oorspronkelijke transactie.

8.2.1.8 Aanvaarding van de levering van de Bestelling heeft geen invloed op het annuleringsrecht van de Passagier.

8.2.1.9 De Bestelling is beschikbaar voor afhaling door de Passagier op de datum van zijn vertrek van de Luchthaven zoals door de Passagier aangegeven op de Website. Onder voorbehoud van artikel 13, indien de Passagier zichzelf niet aanbiedt aan het afhaalpunt binnen de leveringstermijn vermeldt in de Bestelbevestiging, zal de Klantenservice van de Verkoper de Passagier contacteren binnen de 48 uur na de datum van zijn vertrek zoals door de Passagier

aangegeven op de Website, om een oplossing te vinden om het Product te leveren. Als er geen oplossing of akkoord gevonden wordt binnen de 48 uur na de vertrekdatum, zal het Contract onmiddellijk en automatisch beëindigd worden (zonder voorafgaande melding en zonder voorafgaande machtiging door een rechtbank) en zal de prijs betaald voor het Product onmiddellijk en zonder onnodig uitstel worden terugbetaald aan de Passagier met dezelfde betaalmethode als de Passagier gebruikte voor de oorspronkelijke transactie.

8.2.2. Afhalen in de luchthaven van aankomst, op Brussels Airport

8.2.2.1 De Passagier kan kiezen voor levering van zijn Bestelling in de luchthaven van aankomst voor zover hij een geldig ticket heeft van een vlucht die aankomt in Brussels Airport.

8.2.2.2 Als de Passagier koos voor levering bij aankomst in een van de Luchthavens wordt de verplichting van de Verkoper om het(de) Product(en) te leveren als voldaan beschouwd zodra de Passagier het elektronisch leveringsbewijs heeft ondertekend dat hem werd aangeboden door een personeelslid van het afhaalpunt. De Passagier wordt op de hoogte gebracht dat een geldig identiteitsbewijs (identiteitskaart of paspoort) vereist is om zijn Bestelling in ontvangst te nemen. De Passagier ontvangt dan een of verschillende pakketten met het(de) bestelde Product(en) van het personeelslid van het afhaalpunt.

8.2.2.3 De Bestelling is gedurende 14 dagen beschikbaar voor afhaling door de Passagier vanaf de datum van zijn aankomst in de Luchthaven zoals door de Passagier aangegeven op de Website. Als de Passagier zich, onverminderd artikel 13, niet persoonlijk aanbiedt in het afhaalpunt binnen de leveringstermijn die in de Bestelbevestiging wordt vermeld, zal de Klantenservice van de Verkoper de Passagier contacteren binnen de 48 uur na de datum van zijn vertrek van de Luchthaven zoals door de Passagier aangegeven op de Website. Als er geen oplossing of akkoord gevonden, wordt het Contract onmiddellijk en automatisch beëindigd (zonder voorafgaande melding en zonder voorafgaande machtiging door een rechtbank) en de prijs betaald voor de Producten wordt zonder onnodig uitstel terugbetaald aan de Passagier met dezelfde betaalmethode als de Passagier gebruikte voor de oorspronkelijke transactie.

8.2.2.4 Nadat hij zijn Bestelling heeft ontvangen, dient de Passagier te controleren of het(de) geleverde Product(en) overeenstemt(overeenstemmen) met de bestelde Producten op basis van het(de) Product(en) vermeld op de Bestelbevestiging en op het Verkoopoverzicht (dat in het pakket zit).

8.2.2.5 Aanvaarding van de levering van de Bestelling heeft geen invloed op het annuleringsrecht van de Passagier.

8.2.2.6 Als het(de) geleverde Product(en) niet overeenstemt(overeenstemmen) met de Bestelling of als een Product ontbreekt, moet de Passagier een claim sturen naar de Verkoper en, voor zover nodig, het(de) verkeerd geleverde Product(en) terugsturen naar de Verkoper zoals beschreven in hoofdstuk 9 ('Claims') in deze Voorwaarden.

8.2.3 Levering aan huis (Boost)

8.2.3.1 De Passagier kan kiezen voor de levering aan huis. De Passagier kan kiezen voor levering van zijn Bestelling op een postadres in België voor zover hij een geldig ticket heeft voor een vlucht die in een van de Luchthaven aankomt.

8.2.2.2 Als de Passagier koos voor de leveringsmogelijkheid 'Levering aan huis' wordt de verplichting van de Verkoper om het(de) Product(en) te leveren als voldaan beschouwd zodra de Passagier het elektronische leveringsbewijs heeft ondertekend dat hem wordt aangeboden door de bezorger. De Passagier wordt op de hoogte gebracht dat een geldig identiteitsbewijs (identiteitskaart of paspoort) vereist is om zijn Bestelling in ontvangst te nemen. De Passagier ontvangt dan een of verschillende pakketten met het(de) bestelde Product(en) van de bezorger.

8.2.3.3 Er wordt enkel aan huis geleverd tijdens werkdagen, van dinsdag tot en met zaterdag. Voor zover mogelijk wordt de Bestelling aan de Passagier geleverd op het leveringsadres dat hij vermeldde bij het plaatsen van de Bestelling **uiterlijk 72uur na de vertrek- of aankomstdatum**. Anders wordt de Bestelling de eerst mogelijke dag (dit is een werkdag tussen dinsdag en zaterdag) na de vluchtdatum geleverd op hetzelfde adres. Als de Passagier niet aanwezig is op vermeld adres op de dag waarop de bezorger de Bestelling brengt, zal de bezorger de Bestelling overhandigen in een afhaalpunt in de buurt van het leveringsadres dat de Passagier heeft vermeld. De bezorger laat in ieder geval een bericht achter om de Passagier op de hoogte te brengen waar zijn pakket zich bevindt.

8.2.3.4 Bestellingen bewaard in een afhaalpunt blijven daar 14 dagen ter beschikking. Als de Passagier zich, onverminderd artikel 13, niet binnen de 14 dagen persoonlijk aanbiedt in het afhaalpunt wordt het Contract onmiddellijk en automatisch beëindigd (zonder voorafgaande melding en zonder voorafgaande machtiging door een rechtbank) en de prijs betaald voor de Producten wordt zonder onnodig uitstel terugbetaald aan de Passagier met dezelfde betaalmethode als de Passagier gebruikte voor de oorspronkelijke transactie.

8.2.3.5 Nadat hij zijn Bestelling heeft ontvangen, dient de Passagier te controleren of het(de) geleverde Product(en) overeenstemt(overeenstemmen) met de bestelde Producten op basis van het(de) Product(en) vermeld op de Bestelbevestiging en op de Verkoopkwitantie (die in het pakket zit).

8.2.3.6 Aanvaarding van de levering van de Bestelling heeft geen invloed op het annuleringsrecht van de Passagier.

8.2.3.7 Als het(de) geleverde Product(en) niet overeenstemt(overeenstemmen) met de Bestelling of als een Product ontbreekt, moet de Passagier een claim sturen naar de Verkoper en het(de) verkeerd geleverde Product(en) terugsturen naar de Verkoper zoals beschreven in hoofdstuk 9 ('Claims') in deze Voorwaarden.

8.3.3.8 Leveringskosten

Voor bestelling boven 50€ zijn de leveringskosten gratis.

<u>Gewicht</u>	Afhalen op de luchthaven van vertrek	Afhalen op de luchthaven van aankomst	<u>Levering aan huis</u>	<u>Levering in een afhaalpunt of in een pakjesautomaat</u>
<2kg	Gratis	Gratis	4€	3€
2kg – 20kg	Gratis	Gratis	5€	4€
>20kg	Gratis	Gratis	8€	5€

9 KLACHTEN

9.1 Gebrekkige Producten en wettelijke garantie:

Voor de Producten geldt een conformiteitsgarantie van twee jaar, behalve als het Product een kortere houdbaarheidsdatum heeft. In dat geval is de garantie beperkt tot die datum (bijv. voeding, make-up). Deze garantie dekt alleen conformiteitsgebreken (verborgen gebreken) die op het moment van de levering aanwezig waren. Zodra de Passagier de gebreken opmerkt, heeft hij twee maanden om de Verkoper schriftelijk op de hoogte te brengen, zoals vermeld in onderstaande procedure:

I. De Passagier downloadt en vult het Terugzendformulier in [\(hier\)](#) en stuurt het naar ecustomerservice@lagardere-tr.be

II. De Passagier retourneert de producten en het Terugzendformulier, naar behoren ingevuld, naar de Verkoper via een retourpakket of in persoon. De Passagier moet de producten zodanig verpakken dat ze tijdens het transport niet beschadigd worden. De retourkosten zijn ten laste van de klant.

III. Als blijkt dat het/de Product(en) wel degelijk gebrekkig is/zijn, bepaalt de Verkoper de mogelijke oplossingen en stelt die voor aan de Passagier (bijv. reparatie of terugbetaling van het gebrekkig Product). Blijkt integendeel dat het/de Product(en) niet gebrekkig is/zijn, zal het/de Product(en) ter beschikking gesteld worden van de Passagier voor ophaling op het verdeelcentrum van de Verkoper of zal het op kosten van de Passagier naar de Passagier teruggestuurd worden.

9.2 Beschadigde Producten

Als een Product of het pakket dat de Producten bevat, zichtbaar beschadigd is op het moment dat de Bestelling aan de Passagier wordt geleverd, is de volgende procedure van toepassing:

I. De Passagier dient de Verkoper op de hoogte te brengen van de schade en dit binnen de 2 werkdagen volgend op de levering van de Bestelling, bij voorkeur door het Terugzendformulier [\(hier\)](#) te downloaden, in te vullen en te versturen naar ecustomerservice@lagardere-tr.be

II. De Passagier retourneert het (de) beschadigd(e) Product(en) en het naar behoren ingevuld Terugzendformulier naar de Verkoper, via een retourpakket of in persoon, binnen de 48 uur na de levering van de Bestelling. De Passagier moet het (de) Product(en) zodanig verpakken dat ze tijdens het transport niet erger beschadigd worden. De Verkoper biedt aan zijn klanten een gratis retourdienst via het netwerk van zijn logistiek partner Bpost. Deze dienst beperkt zich uitsluitend tot zendingen vanuit België en is enkel geldig als de Passagier de retoursticker gebruikt die samen met zijn Bestelling door de Verkoper geleverd werd. De Passagier moet de retoursticker bewaren; geen enkel duplicaat van deze sticker zal door de Verkoper afgeleverd worden. De Passagier brengt het pakket met het (de) Product(en) naar een Bpost afhaalpunt (lijst van de afhaalpunten beschikbaar [hier](#)). De kosten van de zendingen vanuit een ander land dan België of via een ander kanaal dan die aangeboden door de Verkoper zijn ten laste van de Passagier.

III. Als blijkt dat het Product wel degelijk beschadigd is, bepaalt de Verkoper de mogelijke oplossingen en stelt die voor aan de Passagier (bijv. vervanging, reparatie, of terugbetaling van

het gebrekkig Product). Blijkt integendeel dat het Product niet beschadigd is, zal het Product ter beschikking gesteld worden van de Passagier voor ophaling op het verdeelcentrum van de Verkoop of zal het op kosten van de Passagier naar de Passagier teruggestuurd worden.

9.3 Ontbrekende Producten

Als een Product ontbreekt in de Bestelling die aan de Passagier wordt geleverd, wordt de volgende procedure toegepast, voor zover de levering niet plaatsvond in een afhaalpunt in de luchthaven van vertrek:

I. De passagier stuurt een bericht naar de Verkoop binnen de 48 uur na de levering van de Bestelling. Die kennisgeving gebeurt op de volgende manier:

- mailt de kennisgeving naar ecustomerservice@lagardere-tr.be
- faxt naar +32 2 715 10 20
- stuurt het naar: Lagardère Travel Retail Belgium Klantendienst Vliegveld 132a, 1820 Steenokkerzeel

II. De Verkoop bevestigt het verzoek van de Passagier, onderzoekt de zaak en neemt, voor zover nodig, contact met hem op voor bijkomende informatie.

II. De Verkoop bevestigt het verzoek van de Passagier, onderzoekt de zaak en neemt, voor zover nodig, contact met hem op voor bijkomende informatie.

III. Als blijkt dat het(de) Product(en) inderdaad ontbreekt(ontbreken) in de Bestelling die aan de Passagier werd geleverd, betaalt de Verkoop aan de Passagier de prijs die betaald werd voor het(de) ontbrekende Product(en) zonder onnodige vertraging terug met dezelfde betaalmethode als de Passagier gebruikte voor de oorspronkelijke transactie.

9.4. Verkeerd geleverd(e) Product(en)

Als één of meer Producten verkeerd geleverd werden aan de Passagier, wordt de volgende procedure toegepast voor zover de levering niet plaatsvond in een afhaalpunt in de luchthaven van vertrek:

I. De Passagier downloadt en vult het Terugzendformulier in [\(hier\)](#)

II. De Passagier retourneert het (de) verkeerd(e) geleverd(e) Product(en) en het naar behoren ingevuld Terugzendformulier naar de Verkoop, via een retourpakket of in persoon, binnen de 14 dagen na de levering van de Bestelling. De Passagier moet het (de) Product(en) zodanig verpakken dat het tijdens het transport niet beschadigd wordt (worden). De Verkoop biedt aan zijn klanten een gratis retourdienst, via het netwerk van zijn logistiek partner [Bpost](#). Deze dienst beperkt zich uitsluitend tot zendingen vanuit België en is enkel geldig als de Passagier de retoursticker gebruikt die samen met zijn Bestelling door de Verkoop verstuurd werd. De Passagier moet de retoursticker bewaren; geen enkel duplicaat van de sticker zal door de Verkoop afgeleverd worden. De Passagier brengt het pakket met het (de) Product(en) naar een [Bpost](#) afhaalpunt (lijst van de afhaalpunten beschikbaar [hier](#)). De kosten van de zendingen vanuit een ander land dan België of via een andere kanaal dan dat aangeboden door de Verkoop zijn ten laste van de Passagier.

III. Als blijkt dat één of meer Producten aan de Passagier werden geleverd ter vervanging van de bestelde Producten, zal de Verkoper overgaan tot de terugbetaling van de betaalde prijs voor de bestelde doch niet geleverde producten in een redelijke tijdspanne door middel van dezelfde betalingsmethode als die gebruikt door de Passagier tijdens de eerste transactie. Blijkt integendeel dat het(de) Product(en) met de Bestelling overeenstemt, zal het Product ter beschikking gesteld worden van de Passagier voor ophaling op het verdeelcentrum van de Verkoper of zal het op de kosten van de Passagier naar de Passagier teruggestuurd worden.

10 ANNULERINGSRECHT

10.1 Annuleringsrecht

De Passagier heeft het recht om het Contract, zonder reden, binnen 14 dagen vanaf de dag waarop de Passagier of een derde die door de Passagier werd aangeduid, andere dan de bezorger, de Bestelling ontving, zoals beschreven in artikel 8, te annuleren.

Om het annuleringsrecht uit te oefenen, moet de Passagier de Klantendienst van de Verkoper informeren over zijn beslissing om het Contract te annuleren.

De Passagier kan dat doen door het terugzendformulier of een duidelijke geschreven verklaring:

- te mailen naar ecustomerservice@lagardere-tr.be
- te faxen naar +32 2 715 10 20
- te verzenden naar: Lagardère Travel Retail Klantendienst Vliegveld 132a, 1820 Steenokkerzeel

De annulering is tijdig voor zover verzonden binnen de annuleringstermijn.

10.2 Gevolgen van de annulering

Als de Passagier het Contract annuleert, zal de Verkoper alle betalingen die hij van de Passagier ontving, terugbetalen, inclusief eventuele leveringskosten (behalve de extra kosten die het gevolg zijn van de keuze van de Passagier voor een ander type levering dan de goedkoopste standaardlevering aangeboden door de Verkoper), nadat hij de Producten terugkreeg in de staat waarin de Passagier ze ontving.

De Verkoper zal de terugbetaling uitvoeren met dezelfde betaalmethoden als de Passagier heeft gebruikt voor de oorspronkelijke transactie, tenzij de Passagier uitdrukkelijk anders akkoord ging; in elk geval loopt de Passagier geen kosten op door die terugbetaling. De betaling wordt zonder onnodige vertraging uitgevoerd en in elk geval binnen de 14 dagen nadat de Verkoper op de hoogte werd gebracht van de beslissing van de Passagier om het contract te annuleren. De Verkoper mag de terugbetaling echter inhouden tot hij het(de) Product(en) heeft ontvangen.

10.3 Terugsturen van de Producten & Kosten

De Passagier stuurt de Producten terug naar het adres van het hoofdkantoor van de Verkoper (zoals vermeld in artikel 10.1 van deze Voorwaarden), in de staat waarin hij ze heeft ontvangen,

zonder onnodige vertraging en in elk geval binnen de 14 dagen nadat de Passagier het Contract met de Verkoper heeft geannuleerd. Aan de deadline is voldaan als de Passagier de Producten binnen de 14 dagen terugstuurt. De Verkoper biedt aan zijn klanten een gratis retourdienst, via het netwerk van zijn logistiek partner "Kariboo!". Deze dienst beperkt zich uitsluitend tot zendingen vanuit België en is enkel geldig als de Passagier de retoursticker gebruikt die samen met zijn Bestelling door de Verkoper verstuurd werd. De Passagier moet de retoursticker bewaren; geen enkel duplicaat van de sticker zal door de Verkoper afgeleverd worden. De Passagier brengt het pakket met het (de) Product(en) naar een "Kariboo!" afhaalpunt (lijst van de afhaalpunten beschikbaar hier). De kosten van de retour zendingen zijn ten laste van de Passagier.

10.4 Uitzonderingen op het annuleringsrecht

Het hiervoor vermelde annuleringsrecht geldt niet voor:

- Producten die onderhevig zijn aan snel bederf of verval, zoals voeding (bijvoorbeeld: pralines, gebak, enz.);
- verzegelde Producten die niet geschikt zijn voor retour omdat ze na de levering werden geopend zoals parfum, cosmetica, alcohol en ondergoed (hygiëne);
- Producten die niet worden geproduceerd en waarvoor de productie individuele keuzes of specificaties van de consument vereist of die duidelijk op maat van de persoonlijke behoeften van de consument werden gemaakt;
- Audio- of video-opnames of computersoftware in verzegelde verpakking voor zover ze na de levering werden geopend.

11 BEPERKTE AANSPRAKELIJKHEID

11.1 De Verkoper is niet aansprakelijk voor winstderving, gemiste besparingen, reputatieverlies, verlies van goodwill, indirecte schade, strafbare schade, speciale schade of gevolgschade opgelopen door of in verband met deze Voorwaarden of de verkoop van Producten door de Verkoper of het gebruik ervan, ongeacht of dergelijke schade gebaseerd is op onrechtmatige daad, garantie, contract of een andere rechtstheorie - zelfs als de Verkoper werd ingelicht of zich bewust is van de mogelijkheid tot dergelijke schade. De Passagier stelt de Verkoper vrij en ziet af van elke claim tegen hem in verband met dergelijke schade.

11.2 De Verkoper zal de Passagier op de hoogte brengen van een terugroeping van producten via het e-mailadres dat werd geregistreerd via de Website. De Passagier dient de Verkoper op de hoogte te brengen van een wijziging van het e-mailadres of als hij informatie over terugroepacties via een ander communicatiekanaal wil ontvangen. De Verkoper is in geen geval aansprakelijk voor schade opgelopen door het gebruik van het betrokken product nadat een bericht voor een terugroeping werd verstuurd.

11.3 Elke claim van de Passagier wegens schade moet door de Passagier worden gemeld binnen twee maanden na de datum waarop de gebeurtenis die aanleiding gaf tot de claim zich voordeed. Elke claim die niet conform de voorgaande bepaling ter kennis werd gebracht, is ongeldig en niet bindend.

De aansprakelijkheid van de Verkoper is in elk geval beperkt tot de prijs betaald voor het(de) Product(en).

11.4 De beperkingen en uitsluitingen uiteengezet in artikel 11 gelden alleen voor zover ze zijn toegelaten door de geldige wettelijke verplichtingen.

12 INTELLECTUELE EIGENDOMSRECHTEN

12.1 De Website wordt beschermd door copyright. Hij is bedoeld voor persoonlijk, niet commercieel gebruik door de Passagier. Het is de Passagier verboden om webpagina's ervan te reproduceren, behalve door informatie te downloaden en te bekijken op één enkele computer en/of af te drukken in één enkel exemplaar. De Passagier mag evenmin zonder voorafgaande schriftelijke toelating de Website reproduceren, verdelen of beschikbaar stellen via een netwerk, of de Website op een andere webpagina inbedden.

12.2 Alle teksten, afbeeldingen, foto's, logo's, merknamen en handelsnamen vermeld op de Website, evenals de software gebruikt voor de werking van de Website, zijn beschermd op grond van geregistreerde of niet geregistreerde intellectuele eigendomsrechten die eigendom zijn van de Verkoper of van een van de contractuele partners van de Verkoper. De Passagier mag dergelijke beschermde inhoud op geen enkele manier (her)gebruiken, reproduceren, verwijderen of wijzigen zonder voorafgaande schriftelijke goedkeuring van de betreffende houder van het eigendomsrecht.

12.3 Bij het gebruiken van de specifieke services die door de Website worden aangeboden, en alleen voor dat doel, krijgt de Passagier een beperkte, niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie om de beschermde inhoud te gebruiken in overeenstemming met onze instructies en de gebruiksvoorwaarden van de Website (online beschikbaar).

13 OVERMACHT – VRIJSTELLINGSBEDING

13.1 "Overmacht" betekent elke onvoorziene gebeurtenis buiten de redelijke controle van de Verkoper/Passagier of elk te verwachten gebeurtenis waarvan de gevolgen niet redelijkerwijze kunnen worden vermeden, ontstaan na ontvangst van de Bestelbevestiging, en die/dat de uitvoering van deze Voorwaarden door de Verkoper/Passagier volledig of gedeeltelijk verhindert (met inbegrip van maar niet beperkt tot brand, stakingen, lock-outs of andere vakbondsacties, vluchtannuleringen, vertragingen, elke daad of belemmering door overheden of openbare instellingen, oorlog of uitbraak van vijandelijkheden van welke aard dan ook).

13.2 Onder het begrip "overmacht" valt niet: de situatie waarbij de Passagier zijn vlucht mist, ongeacht de oorzaak. Deze bepaling geldt echter niet als de bedoelde vlucht een aansluitende vlucht is en die vlucht werd gemist omdat de eerste vlucht van de Passagier vertraging had.

13.3 Als een geval van een "overmacht" zich voordoet, wordt de uitvoering van de contractuele verplichtingen van de Verkoper/de Passagier opgeschort voor de duur van de vertraging veroorzaakt door het geval van "overmacht" en de uitvoeringstermijn wordt automatisch, zonder enige vorm van straf, met dezelfde termijn verlengd.

13.4 Als een geval van "overmacht" zich voordoet, zal de Verkoper de Passagier onmiddellijk raadplegen om een billijke oplossing te vinden en alle redelijke inspanningen leveren om de gevolgen van de overmacht tot een minimum te beperken.

13.5 Als het geval van "overmacht" de uitvoering van het Contract definitief verhindert, wordt het Contract automatisch beëindigd, zonder aansprakelijkheid en met onmiddellijke ingang.

14 DIVERSE

14.1 Volledige overeenkomst

Deze Voorwaarden vormen samen met de Bestelbevestiging het volledige contract en de volledige afspraak tussen de Partijen over het voorwerp hiervan en vervangen alle eerdere Contracten of afspraken over het voorwerp, zowel de schriftelijke als de mondelinge, die nog tussen de Partijen van kracht zijn.

14.2 Opdeelbaarheid

Waar mogelijk zullen de bepalingen van deze Voorwaarden op een zodanige manier worden geïnterpreteerd dat ze geldig en afdwingbaar zijn volgens de toepasselijke wetgeving.

Als een of meer bepalingen van deze Voorwaarden echter geheel of gedeeltelijk ongeldig, onwettig of niet afdwingbaar blijken, blijven de overige delen van die bepalingen en van deze Voorwaarden van kracht en rechtsgeldig alsof die ongeldige, onwettige of niet afdwingbare (delen van) bepalingen hierin nooit waren opgenomen. Bovendien zal de Verkoper de ongeldige, onwettige of niet afdwingbare (delen van de) bepaling of bepalingen aanpassen en/of vervangen om, voor zover wettelijk mogelijk, zo nauw mogelijk aan te sluiten bij de ongeldige, onwettige of niet afdwingbare (delen van de) bepaling of bepalingen.

14.3 Verklaring van afstand

Vertraging in of onvermogen tot de nakoming van de strikte uitvoering van deze Voorwaarden, vertraging in of onvermogen tot het afdwingen van een bepaling van deze Voorwaarden of een vorige verklaring van afstand of onthouding zullen in geen geval worden geïnterpreteerd als een verklaring van afstand van een bepaling van deze Voorwaarden.

15 GESCHILLENBESLECHTING

Alle Geschillen betreffende, maar niet beperkt tot de geldigheid, interpretatie, afdwingbaarheid, uitvoering en beëindiging van deze Voorwaarden worden beheerst door en geïnterpreteerd volgens de Belgische wet. Er wordt geen gevolg gegeven aan wetskeuzes of collisieregels waardoor wetten van andere jurisdicties zouden gelden, onverminderd de toepasselijke bepalingen of wettelijke verplichtingen in verband met consumentenovereenkomsten. Alle geschillen die niet minnelijk kunnen worden opgelost, worden voorgelegd aan de exclusieve rechtsbevoegdheid van de rechtbanken van Brussel, onverminderd de toepasselijke bepalingen of wettelijke verplichtingen in verband met consumentencontracten.

16 KLANTENDIENST

In geval van vragen of claims moet de Passagier contact opnemen met de Klantendienst van de Verkoper:

Lagardère Travel Retail Belgium

Customer Service

Vliegveld 132a, 1820 Steenokkerzeel

ecustomerservice@lagardere-tr.be